



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## **ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

### **TITLE**

**HUBUNGAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN DI PUSKESMAS KOTA BANDA ACEH**

### **ABSTRACT**

**HUBUNGAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)  
DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
DI PUSKESMAS KOTA BANDA ACEH**

Oleh:

Nurul Hadi

NIM: 1309200180013

Komisi Pembimbing:

Dr. dr. Syahrul, Sp.S (K)

Dr. Hermansyah, SKM., MPH

**ABSTRAK**

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan perlindungan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan. Program JKN mengatur tentang sosialisasi, sistem pembiayaan dan kepesertaan. Untuk mengetahui program JKN sudah berjalan dengan baik atau tidak maka perlu dilakukan evaluasi melalui tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dapat ditinjau dari dimensi SERVQUAL (Service Quality). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Program JKN dengan kepuasan pasien pada pelayanan Puskesmas Kota Banda Aceh. Penelitian bersifat analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional, dilakukan pada bulan Juni 2015 dengan teknik convenience sampling terhadap 349 peserta JKN di 11 Puskesmas Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara Program JKN dengan kepuasan ( $p=0.021$ ) dan terdapat hubungan antara sosialisasi ( $p=0.003$ ), sistem pembiayaan ( $p=0.001$ ) dan kepesertaan ( $p=0.003$ ) Program JKN dengan kepuasan pasien. Disarankan bagi BPJS Kesehatan bekerjasama dengan Pemerintah untuk melakukan perbaikan pendataan kepesertaan Program JKN.

Kata Kunci:

Program JKN, Kepuasan pasien, Pelayanan Puskesmas.